

## Innovation ohne Grenzen

Es klingelt nicht sofort in der Kasse. Aber Innovation zahlt sich aus. Wie sich der Rosenheimer Logistikdienstleister aktiv an Lieferketten beteiligt und dabei gewinnt.

**Sind Logistiker innovativ?** Nein, urteilt das Zentrum für europäische Wirtschaftsforschung (ZEW). Gemessen an den Ausgaben für Forschung & Entwicklung rangiert die Branche bei Produkt- und Prozessinnovation auf den hinteren Plätzen. „Spediteure investieren kaum Geld in Innovation“, bestätigt BTK-Geschäftsführer Josef Heiß. „Wir entwickeln uns über Lösungen im Alltag weiter, allerdings nur, wenn wir sie konsequent umsetzen.“

**Innovationen entstehen, indem die BTK Abläufe infrage stellt, offen für Veränderung ist, Feedback einfordert und immer konsequent Probleme bis zur Wurzel verfolgt.** „Wer

über den eigenen Tellerrand schaut, der erneuert automatisch seine Prozesse“, sagt Heiß. Für das gegenseitige Prozessverständnis begrüßt er jeden Einblick in die Produktions-, Logistik- oder Verladeabläufe seiner Kunden und zeigt vice versa jederzeit die eigenen Speditions- und Logistikprozesse.

**„Manchmal wirken sich Probleme in der Lieferkette in unserem Prozessabschnitt aus, von denen wir nicht wissen, wie sie entstehen“, sagt Heiß.** Vor allem in komplexen Strukturen mit mehreren Dienstleistern und Standorten will er deshalb Dingen systematischer auf die Spur kommen. Dabei zählt für ihn jedes Signal. So können zum Beispiel Rückmeldungen der Fahrer Prozesse an Lade- und Lieferstellen beeinflussen.

\*Josef Heiß  
Geschäftsführer

**In Monats-, Wochen-, Abteilungs- oder Ausschreibungsbesprechungen fließt viel Alltagswissen zusammen.** In Zukunft sollen diese Informationen besser gebündelt, analysiert und aktiv für Veränderungen in der Lieferkette eingesetzt werden. Der Aufwand für dieses Wissensmanagement taucht in keiner Bilanz auf und ist trotzdem eine nützliche Investition in Innovation. Vor allem wenn daraus Lösungen entstehen, die wie das IT-gestützte Lademittelmanagement sogar Marktpotenzial hätten.

**Kosten senken und Qualität steigern, bei vielen Speditionen stoßen Kunden mit diesen Wünschen Innovationsprozesse an.**

Allerdings lassen sie sich für Verbesserungen meist nicht in die Karten schauen. Nicht so die BTK. Sie versteht sich als Teil der Lieferkette und will möglichst frühzeitig mit allen Beteiligten den Prozess vom Versender bis zum Empfänger auf Hemmnisse und Potenziale durchleuchten. So lassen sich Engpässe an Ladetoren vermeiden, Lieferketten beschleunigen, zeitraubende Prozessfehler ausmerzen, teures Wirrwarr bei Lademitteln auflösen und vieles mehr.



Rückmeldungen stoßen Innovationsprozesse an.

### Liebe Leserinnen und Leser!

**Innovation kommt von „innovare“.** Das bedeutet erneuern. Genau das ist es, was den Alltag der BTK ausmacht.

**Im diesjährigen Infoblitz steht damit das Thema Innovation im Mittelpunkt.** Wir zeigen Ihnen, wie wir uns mit einem Blick über den Tellerrand weiterentwickeln, wie wir Innovationen in die Praxis integrieren und wie wir im Dialog auf neue Ideen kommen.

**Auch mit dieser elften Ausgabe möchten wir zu diesen und anderen Themen mit Ihnen ins Gespräch kommen.** Wir freuen uns auf Feedback und wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen.



B. Luchter Josef Heiß Josef Heiß



## Unauffällig eingefädelt

Im Alltag macht der Lang-Lkw keine Probleme. Fahrer, Disponenten und Kunden geben positive Rückmeldungen. Und die Umwelt bedankt sich für 17,6 Tonnen weniger CO<sub>2</sub> pro Jahr.

**Aktuell sind 14 Bundesländer mit von der Partie.** Jüngster Neuzugang war Rheinland-Pfalz. Damit sind 159 Lang-Lkw auf 11.600 Kilometer Streckennetz unterwegs. Zum Jahreswechsel soll der 2012 gestartete Feldversuch in den Regelbetrieb übergehen. Die Bundesanstalt für Straßenwesen, die das Projekt wissenschaftlich begleitet, sieht keine Probleme.

**Das bestätigt auch die Praxis bei der BTK, die seit 2014 mit einem Fahrzeug am Feldversuch teilnimmt.** „Es war ein zäher Start mit unzähligen Behördengängen“, erinnert sich Geschäftsführer Bernhard Reichert. Er hat bereits 2010 den Nutzen für das Volumen-

geschäft gesehen und mit einem Kunden eine feste Relation aufgesetzt. Heute ist der grün-weiße Lang-Lkw dort im Einsatz. Allerdings nicht als weit verbreitete Dolly-Lösung,

**» Den meisten fällt gar nicht auf, dass es ein Lang-LKW ist. «\***

sondern als Sattelzug mit Zentralachsanhänger. Neben der festen Auslastung ist das Fahrzeug die restliche Zeit ohne Anhänger für normale Verkehre einsetzbar.

**Im Vergleich zu den bisherigen Verkehren erspart der Lang-Lkw auf 180 Kilometern einfacher Fahrt an durchschnittlich vier Tagen pro Woche der Umwelt jährlich rund 17,6 Tonnen CO<sub>2</sub>.** Aufgrund der rundweg positiven Erfahrungen an der Rampe, auf der Strecke und in der Disposition setzt die BTK auch in Zukunft auf das Modell Lang-Lkw. „Aktuell diskutieren wir mit unseren Kunden bereits weitere Einsatzbereiche und Relationen“, sagt Geschäftsführer Josef Heiß. „Was sich am Ende verwirklichen lässt, hängt davon ab, welches Streckennetz der Regelbetrieb bringt.“

\*Heinz Uwe Schäfer, Fahrer

## Zentimeter, die Leben retten

**Grün, Blau, Gelb, entlang der Rechtecke tastet sich der Fahrer mit seinem 40-Tonner an eine rote Fläche vor.** Ein Blick auf eine gestrichelte Hilfslinie bestätigt die richtige Position. Jetzt ist es nur noch eine Sache von zwei Minuten und die sechs Außenspiegel am Lkw sind perfekt eingestellt. Ohne Spiegeleinstellhilfe und wie in der Fahrschule gelernt, braucht der Vorgang zwanzig Minuten. Abstand messen, Hilfsmittel wie Palette oder Leiter positionieren, einsteigen, Spiegel justieren, dann wieder aussteigen und alles von vorne. Deshalb stellen viele Fahrer ihre Spiegel aus Erfahrung Pi mal Daumen ein. Das kann in einem der toten Winkel rund um den Lkw Leben kosten.

Für mehr Sicherheit hilft seit dem Frühsommer im Hof des Logistikzentrums Raubling die Orientierungshilfe mit ihren vier farbigen Feldern. Die größte Überraschung erlebten die Fahrer nach dem Front-, Haupt- und Rampenspiegel beim Weitwinkel. Richtig ausgerichtet ist vom Fahrzeug nichts und von der Straße sehr viel mehr zu sehen. „In manchen Fällen sind es genau diese Zentimeter, die Leben retten können, denn falsch eingestellte Spiegel sind eine häufige Ursache für LKW-Unfälle“, weiß Albert Kraus, Qualitätsbeauftragter der BTK, der auch regelmäßig für Grundschulen der Region das Tote-Winkel-Training durchführt.



Orientierungshilfe beim Spiegeleinstellen

## Im Dialog

**Franz Neuner ist Leiter Transportlogistik bei der BTK. Wir haben ihn gefragt, worauf es an der Schnittstelle Fahrer und Disposition ankommt.**

**Infoblitz:** Was macht den perfekten Disponenten aus?

**Herr Neuner:** Sicherheit im Umgang. Denn wer unsicher ist, hat keine Chance bei Fahrern. Das bestimmte Auftreten ist so entscheidend wie ein partnerschaftliches Miteinander und natürlich Kompetenz in der Dispo.

**Infoblitz:** Wie sieht das im Alltag ganz konkret aus?

**Herr Neuner:** Unsere Disponenten müssen in erster Linie aktiv zuhören. Ein gutes Gespräch überbrückt oft auch die Entfernung zwischen den Kollegen und stärkt das Wir-Gefühl. Das heißt aber nicht, dass wir dauernd auf Kuschel-Kurs sind. Ein guter Disponent trifft auch klare Entscheidungen und geht in Führung. Diese Art wird von den meisten Fahrern akzeptiert.

**Infoblitz:** Von den meisten Fahrern heißt, nicht von allen?

**Herr Neuner:** Fahrer lassen sich nicht über einen Kamm scheren. Ab und an gibt es Genörgle. Außerdem ist jedem etwas anderes wichtig. Jüngere Fahrer möchten am Wochenende ganz früh zu ihren Familien. Ältere Fahrer sind offener für Extraeinsätze, hadern aber manchmal mit jungen Disponenten. Das ist ganz individuell. Aber wichtig ist uns der faire Umgang miteinander.

**Infoblitz:** Was sind typische Fallen im Alltag?

**Herr Neuner:** Die meisten Missverständnisse entstehen durch mangelnde Übersicht über das Große und Ganze. Fahrer fühlen sich benachteiligt oder falsch disponiert. Die daraus entstehenden Konflikte kosten Zeit und gehen zu Lasten des Betriebsklimas. Das Einzige was hilft, sind Informationen und die Bereitschaft, den anderen wirklich ernst zu nehmen.

**Wir danken herzlich für das Gespräch**

## Geld allein macht Fahrer nicht glücklich

Sie fahren. Bei Wind und Wetter. Wenn es sein muss, auch Extratouren. Warum? Weil sie Teil des Teams sind. Eine interne Blitzumfrage zeigt, was Fahrern wichtig ist.

**Jeder zweite Transportdienstleister spürt den Fahrermangel.** Ein Viertel sieht ihn in den nächsten fünf Jahren. 88 Prozent erwarten steigende Löhne. „Wer sich dem klagend ausliefert und ausschließlich auf Geld setzt, verliert den Kampf um Fahrer“, kommentiert Franz Weiß, Geschäftsführer Personal, die im September veröffentlichte Verkehrs-rundschau-Studie. Seine eigene Umfrage zeigt: Sahnehäubchen ist der persönliche Kontakt zum Fahrer.

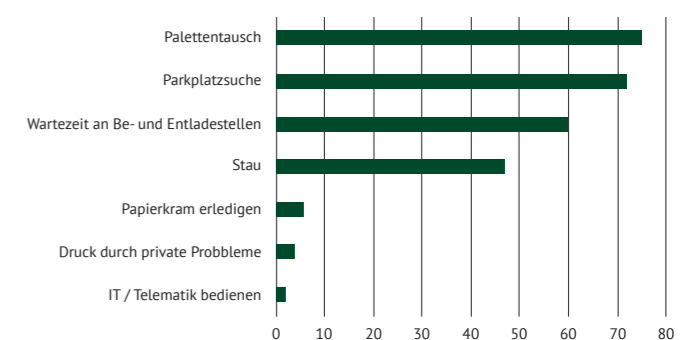
**„Fahrer sehen sich und ihren Lkw, aber nicht immer das Große und Ganze“, unterstreicht Josef Öttl die Bedeutung persönlicher Gespräche.** Gemeinsam mit Alexander Pfad betreut der ehemalige Disponent die 170 Fahrer der BTK. Beide waren nicht überrascht, dass ein vernünftiges Gehalt (75%) und pünktliche Bezahlung (66%) zu den fünf wichtigsten Merkmalen eines guten Arbeitsplatzes zählen. Ebenso absehbar waren das feste Fahrzeug (62%) zum mit nach Hause nehmen (60%) und eingehaltene Sozialvorschriften (42%).

**Ab Platz sechs wird die Liste interessant.** Dort rangieren saubere, moderne und gut ausgestattete Fahrzeuge gleichauf mit erfahrenen Disponenten. Für 15 Prozent gehören wenig Wochenendeinsätze und durchführbare Touren zu den Top 5 Merkmalen. Die hinteren Plätze belegen Hilfsbereitschaft bei privaten Problemen oder ein Betriebsklima der offenen Tür sowie Fahrerbetreuung oder -kommunikation. Das bindet nur jeden Zehnten ans Unternehmen.

**„Durch den persönlichen Kontakt erzeugen wir ein Wir-Gefühl“, erklärt Geschäftsführer Bernhard Reichert, der für Arbeitnehmerbindung vor allem auf Fahrertreffen, -briefe und persönliche Betreuung setzt.** Damit will er die Top 3 Stressfaktoren, die er nicht in der Hand hat, etwas abfedern. Laut Umfrage sind das für fast drei Viertel der Palettentausch, gefolgt von der Parkplatzsuche (68%) und Wartezeiten an Be- und Entladestellen (57%).

**„Gerade die Standzeiten bauen Druck auf, vor allem, wenn das Wochenende naht“, weiß Josef Heiß, der in der Geschäftsführung die Schnittstelle zu den Kunden bildet.** „Wenn wir da mit unseren Kunden etwas verbessern wollen, brauchen wir die Informationen unserer Fahrer.“ Bei den Fahrern bestätigen rund zwei Drittel den Nutzen der persönlichen Betreuung. Neben dem offenen Ohr (80%) schätzen sie die Information aus dem Büro (86%) sowie eine Vertretung vor der Geschäftsleitung (85%) und neutrale Hilfe im Umgang mit Disponenten (82%).

Was sind die drei größten Stressfaktoren für Fahrer?



Interne Umfrage bei den Berufskraftfahrern der BTK im Sommer 2016

# Berger übernimmt Logistik



Peter Berger (L.) und Franz Neuner

Seit dem 1. Oktober 2016 ist Peter Berger Logistikleiter. Franz Neuner übernimmt mit Prokura die Verantwortung für die Spedition. Mit dieser Personalentscheidung kann der junge Geschäftsbereich Kontraktlogistik langfristig mit der Transportlogistik gleichziehen.

**Abgesehen von einem kurzen Ausflug ist Peter Berger (34) seit seiner Ausbildung bei der BTK.** Er kennt die Kultur und die Prozesse von A bis Z. Mit aktuell 16 operativen Mitarbeitern steuert er den Warenfluss auf 5.500 m<sup>2</sup> eigener und 2.500 m<sup>2</sup> angemieteter Logistikfläche. In seiner neuen Position verdichtet Berger derzeit das Lager in Raubling von 5.600 auf 6.800 Plätze. Sein nächstes Ziel ist eine skalierbare Organisation, die sich schnell auf neue Projekte übertragen lässt. Die Aufgaben als Leiter Transportlogistik hat Franz Neuner (33)

nahtlos und mit Prokura übernommen. Der ausgebildete Speditionskaufmann und Verkehrsfachwirt ist seit 2008 im Unternehmen und leitete zuletzt die nationale Spedition. Neben dem effizienten Tagesgeschäft für rund 600 Sendungen baut er für eine enge und langfristige Zusammenarbeit mit Subunternehmen die Charterabteilung aus.

## In aller Kürze. Mehr im Web.

**Beste Bonität.** Mit ihrer ausgezeichneten Zahlungsfähigkeit gehört die BTK in Deutschland zum oberen Fünftel der Unternehmen. Das bestätigt das vierte CrefoZert, das laut Creditreform einen Zahlungsausfall zu 99,9 % ausschließt.

**Massiver Fortschritt.** „Ein Eingriff ins Herz der Spedition“, titelt die DVZ am 13. Juni. Dieser gelingt nach strengem Projektplan. Technisch ist das ERP-System installiert und bis 2017 bildet die neue Dispositionssoftware alle Abläufe ab.

**Geselliger Auftakt.** 50 Eltern, Geschwister, Verwandte und Bekannte der acht neuen Azubis folgten Ende August der Einladung zum zweiten Azubi-Eltern-Abend in lockerer Form mit kurzen Vorträgen und Firmenführungen.

[www.btk.de/aktuelles](http://www.btk.de/aktuelles)

## Impressum

BTK Befrachtungs- und Transportkontor GmbH  
Dr.-Steinbeißer-Straße 2, D-83026 Rosenheim  
info@btk.de / TeL. +49 (0) 8035 / 900-0  
Verantwortlich für den Inhalt: Josef Heiß  
Konzept: COM.SENSE GmbH  
Grafik: KW NEUN Grafikagentur

## BTK Fakten

1939 gegründet, seit 1999 inhabergeführte GmbH  
154 Fahrzeuge  
250 Mitarbeiter, davon 15 Auszubildende  
8.000 qm Lagerfläche  
Kooperationen mit ELVIS und ILN  
Crefo-Zertifikat

DIALOG. DYNAMIK. QUALITÄT